



## بررسی نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به سیستم ابراز و پرداخت مالیات الکترونیکی

روح اله نوذری (نویسنده مسؤل)

دانشجوی دکتری حسابداری، گروه حسابداری، واحد صفاشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، صفاشهر، ایران

Email: arash.nozari1359@gmail.com

علیرضا شهبابی

دکتری حسابداری، گروه حسابداری، واحد صفاشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، صفاشهر، ایران

تاریخ دریافت: ۹۶/۲/۳۰ \* تاریخ پذیرش: ۹۶/۹/۱

### چکیده

بی‌شک یکی از اساسی‌ترین تحولات در حیطه مالیات ستانی ورود فناوری به این حوزه است. به عبارت دیگر الکترونیکی شدن امر مالیات ستانی، اثرات بسیاری بر مدیریت و اجرای فرآیند اخذ و برنامه‌ریزی مالیات داشته است. در ایران طرح تحول نظام مالیاتی که به نام طرح جامع مالیاتی (ITS) شناخته می‌شود، منجر به مکانیزه شدن فرآیند ابراز مالیات توسط مؤدیان و تشخیص و وصول مالیات توسط ادارات امور مالیاتی گردیده است؛ اما این مسئله تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به فرآیند الکترونیکی ابراز و وصول مالیات است. به همین منظور این پژوهش به دنبال بررسی نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به سیستم الکترونیک مالیات ستانی در استان فارس بوده است. برای دستیابی به این منظور پرسش‌نامه‌ای حاوی ۱۷ سؤال تخصصی طراحی و بین ۳۱۷ نفر از مؤدیان مالیاتی توزیع گردید. ۲۷۹ پرسش‌نامه بازگشت شد و از طریق به کارگیری مدل معادلات ساختاری و تحلیل عاملی اکتشافی مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج حاکی از آن است که دانش فن‌آوری اطلاعات و آسان بودن سیستم‌های الکترونیکی مالیات در کنار اعتماد به این سیستم اثرات مثبتی بر نگرش مؤدیان مالیاتی بر سیستم مکانیزه مالیات ستانی دارد.

**کلمات کلیدی:** مالیات، اظهارنامه الکترونیکی، مؤدیان مالیاتی.

## ۱- مقدمه

توسعه روزافزون فن‌آوری اطلاعات یکی از مشخصه‌های اساسی عصر حاضر است. این پیشرفت‌ها منجر به فراگیر شدن فن‌آوری اطلاعات در جنبه‌های مختلف جوامع امروزی گردیده است. در حوزه علوم مالی و مالیاتی نیز گستره رو به رشد فن‌آوری اطلاعات مشهود و غیرقابل انکار است. این پدیده اثرات قابل توجهی بر رابطه میان مالیات‌ستان و مالیات‌دهندگان داشته است (Mostapha, 2015). در ایران نیز تغییرات فن‌آوری اطلاعات در حوزه امور مالیاتی بی‌شک از مهم‌ترین تحولات سال‌های اخیر سازمان امور مالیاتی بوده است، تا جایی که مسئولین وزارت امور اقتصادی و دارایی آن را اولویت اول وزارتخانه معرفی می‌کنند. اگرچه این امر به باور چن و همکاران (۲۰۱۵) امری مخاطره‌انگیز و نیازمند زیرساخت‌ها و بستر مناسب است. از جمله زیرساخت‌های مورد نیاز این امر، درک و نگرش فعالان این حوزه از ماهیت و چگونگی به‌کارگیری فن‌آوری اطلاعات در این زمینه است. هر چه اشراف طرفین به فن‌آوری اطلاعات در این رابطه بیشتر باشد، میزان فرار یا اجتناب مالیاتی کاهش یافته و به عبارت دیگر انتظار می‌رود عدالت مالیاتی در دسترس‌تر باشد؛ بنابراین سیستم مکانیزه مالیات‌ستانی اثرات مثبتی بر اقتصاد دارد، که از آن جمله می‌توان به افزایش تمکین مالیاتی و در نتیجه افزایش درآمدهای دولت اشاره نمود (Ozgen, 2011)؛ بنابراین انتظار می‌رود مکانیزه شدن سیستم‌های مالیات‌ستانی در ایران باعث افزایش سطح تمکین مالیاتی پرداخت‌کنندگان مالیات گردد. نتیجه این امر، صرفه‌جویی در وقت و هزینه مؤدیان، راحت بودن فرآیند و کاهش اشتباهات مأموران مالیاتی در ورود اطلاعات دستی به سیستم‌ها و کاهش خطای محاسباتی است.

مطالعات پیشین حاکی از آن است که؛ با توجه به پیشرفت علوم و فناوری‌های روز دنیا بازنگری و بهبود سیستم‌ها و روش انجام امور به‌ویژه سیستم‌های تحت وب امری غیرقابل اجتناب است (Maleki Najafdar et al., 2012). پیشرفت فناوری در سال‌های اخیر تا بدان جا است که بحث دولت الکترونیک و کاهش تماس رو در روی ارباب‌رجوع و متولیان امور دولتی، از سوی دولت مورد توجه بسیار قرار گرفته است. با توجه به آنکه یکی از نقش‌های اساسی و حاکمیتی هر دولت در راستای ایجاد درآمدهای پایدار به‌منظور ارائه خدمات عمومی، اخذ مالیات است. طبیعی است به عنوان بخشی از دولت الکترونیک امر مالیات‌ستانی به‌صورت غیرحضور و اینترنتی مطرح می‌گردد. از سوی دیگر با توجه به اینکه میزان درآمدهای مالیاتی به نسبت کل تولید ناخالص داخلی در سطح پایینی قرار دارد (کمتر از ۱۰ درصد) و نظر به تمایل دولت برای افزایش این میزان، مسئله مالیات‌ستانی الکترونیک بیش از گذشته به چشم می‌آید. نظر به تأثیراتی که مالیات‌ها بر متغیرهای اقتصادی بر جای می‌گذارند، اتخاذ سیاست‌های مالیاتی مناسب در راستای اصلاح و بهبود سیستم از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. در اجرای مالیات‌ستانی الکترونیکی، استفاده از فناوری اطلاعات و مکانیزه نمودن نظام مالیاتی کشور می‌تواند رضایت مؤدیان و سهل‌الوصول نمودن اخذ مالیات را افزایش دهد (Maleki Najafdar et al., 2012). این مسئله از یک‌سو به افزایش رضایت مؤدیان مالیاتی و از سوی دیگر به تسریع در وصول درآمدهای دولت منجر می‌گردد. موضوع ارتقاء سیستم الکترونیکی مالیات‌ستانی از جمله مهم‌ترین بخش‌های طرح نظام جامع مالیاتی است که در سال‌های اخیر در حال ایجاد بسترهای مناسب جهت پیاده‌سازی است؛ اما به باور ملکی نجفدر و همکاران (۲۰۱۲) یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در تغییر نظام مالیاتی سنتی به نظام مالیاتی الکترونیکی، توجه به خواسته‌های مالیات‌دهندگان و همراهی و همکاری با آنان است؛ بنابراین باید بررسی نمود که مؤدیان تا چه میزان این تغییر را پذیرفته و آن را بکار می‌گیرند.

در خصوص اثرات مکانیزه شدن فرآیند مالیات‌ستانی مطالعاتی صورت پذیرفته است، اما عمدتاً قبل از اجرای شدن کامل سیستم مکانیزه مالیات‌ستانی بوده و به نوعی امکان‌سنجی موضوع را دنبال کرده‌اند؛ بنابراین مشخص نیست مؤدیان پس از اجرای کامل این سیستم از سال ۱۳۹۳، بابت عملکرد سال ۱۳۹۲ و با مواجه شدن و تجربه این سیستم چه نگرشی نسبت به این سیستم دارند. این موضوع و نیز فقدان پژوهش‌های تجربی کافی در این خصوص انگیزه اصلی انجام پژوهش حاضر بوده است. اهمیت این پژوهش از آن جهت است که، دولت با اقدام به الکترونیکی نمودن فرآیند مالیات‌ستانی، در مسیری گام گذاشته که قبلاً سابقه تجربه آن را نداشته است و بالطبع در این مسیر نیازمند اطلاعات بسیاری جهت کاهش میزان خطای سیستم و همچنین جبران

نقایص احتمالی سیستم است. مسئله دیگری که به اهمیت موضوع می‌افزاید آن است که، با توجه به چشم‌انداز برنامه‌های توسعه و به‌ویژه برنامه پنجم و ششم مبنی بر افزایش سهم مالیات در جبران هزینه‌های جاری دولت، مالیات‌ستانی که قرار است بخش قابل توجهی از درآمدهای دولت را تشکیل دهد در کانون توجه فعالان اقتصادی قرار خواهد گرفت. در سال ۱۳۹۵ سهم مالیات از هزینه‌های جاری کشور از سهم درآمدهای نفتی پیشی گرفت و این موضوع اهمیت توجه به ساختار منطقی مالیات‌ستانی را در راستای تحقق عدالت مالیاتی را نمایان می‌سازد.

یکی از مهم‌ترین جنبه‌های سیستم تکمیل اینترنتی، امنیت آن است. محسن و رها در سال ۲۰۰۷ بیان داشتند که؛ مهم‌ترین چالش‌های فناوری در دولت الکترونیک در مالزی را موضوعاتی مانند استانداردها و یکپارچگی داده‌ها، حفظ قانون حریم خصوصی و امنیت می‌دانند. مطالعات بسیاری در خصوص پذیرش خدمات دولت الکترونیکی از جمله اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی با استفاده از مدل‌ها و نظریه‌های پذیرش فناوری اطلاعات در جهان انجام شده است. مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: نظریه فعالیت منطقی TRA (Fishbein & Ajzen, 1975)، نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده TPB (Ajzen, 1991)، مدل پذیرش فناوری TAM (Denise, 1989)، نظریه انتشار نوع آوری DOI یا IDT (Rogers, 1995) است. این مطالعات بینش و زمینه مفیدی برای تمایل افراد به پذیرش و استفاده از خدمات دولت الکترونیکی از جمله اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی فراهم آورده است. با توجه به اینکه مؤدیان مالیاتی ملزم گردیده‌اند اظهارنامه مالیاتی خود را برای عملکرد سال ۱۳۹۲ (در مهلت قانونی تا پایان تیرماه ۱۳۹۳) با به‌کارگیری سامانه الکترونیکی مالیاتی ارائه نمایند، هدف این پژوهش آن است که با استفاده از مدل پذیرش تکنولوژی (TAM) به بررسی نگرش مؤدیان نسبت به این سامانه بپردازد.

جنبه نوآوری این پژوهش آن است که اولاً؛ به بررسی نگرش مؤدیان مالیاتی پس از اجرای کامل فرآیند الکترونیکی مالیات‌ستانی می‌پردازد، تا مؤدیان با درک کامل‌تر و ملموس‌تر از سیستم نگرش خود را مطرح نمایند. ثانیاً؛ این پژوهش با به‌کارگیری مدل معادلات ساختاری با روش پژوهشی متفاوت نسبت به پژوهش‌های پیشین اثرات هم‌زمان متغیرهای مکنون را مورد آزمون قرار می‌دهد؛ بنابراین این پژوهش به دنبال بررسی نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به سیستم مکانیزه مالیات‌ستانی پس از اجرایی شدن این فرآیند است.

## ۲- مواد و روش‌ها

در این بخش ابتدا مبانی نظری پژوهش و فرضیه‌ها ارائه می‌شوند و سپس پیشینه موضوع و روش انجام پژوهش مرور خواهند شد. مالیات وجوهی است که به موجب قانون از سوی مردم به دولت پرداخت می‌شود. اصل پنجاه و یکم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز ناظر بر همین موضوع است و اعلام می‌دارد هیچ مالیاتی وضع نمی‌گردد مگر به موجب قانون؛ اما در پژوهش‌های دانشگاهی تعاریف دیگری از مالیات موجود است و مالیات را نوعی هزینه اجتماعی می‌دانند. این نظریه بر این باور است که، افراد در مقابل دریافت خدماتی که به موجب قانون اساسی باید از سوی دولت ارائه گردد، بخشی از درآمدهای خود را به دولت می‌پردازند. اگرچه وجوهی که پرداخت می‌شود در مقابل مابه‌ازاء خدمات دریافتی بسیار اندک است، اما این موضوع باعث وابستگی اقتصادی دولت به مردم گردیده و از زیرساخت‌های دموکراسی و توسعه محسوب می‌گردد. یکی از صاحب‌نظران در این زمینه بنام دیوید هیوم معتقد است مالیات بهای خدماتی است که، از سوی دولت به اشخاص می‌رسد. همچنین مونتسکیو چنین بیان می‌دارد که مالیات قسمتی از دارایی افراد است که آن را به دولت می‌دهند تا بتوانند از بقیه دارایی‌هایشان با آسایش استفاده کنند (Pirnia, 1976).

پس از تعریف مالیات مسئله مهمی که باید بدان پرداخته شود، چگونگی وصول آن است. آنچه در عمل و در کشور ما تاکنون اتفاق افتاده شیوه سنتی و کاغذی ابراز، تشخیص و وصول مالیات بوده است. این سازوکار هم برای دولت و هم برای مالیات‌دهندگان هزینه‌های بسیاری به همراه دارد. از جمله این هزینه‌ها می‌توان به اتلاف وقت و هزینه‌بر بودن ابراز و رسیدگی و وصول مالیات را نام برد. توسعه روزافزون ابعاد اقتصاد کشورها، افزایش تعداد مؤدیان و حجم مالیات دریافتی، افزایش و نقش مالیات در تأمین هزینه‌های دولتی و همچنین تنوع و پیچیدگی شیوه‌های کسب و کار و تحصیل درآمد موجب شد، تا سازمان‌های مالیاتی برای کاهش هزینه‌های اجرایی درصدی جایگزینی روش‌های جدید و کم‌هزینه به‌جای روش‌های سنتی تشخیص و وصول

مالیات باشند. از روش‌های مناسب و جدید طی چند سال اخیر، ایجاد امکانات لازم از سوی سازمان‌های مالیاتی به منظور تکمیل و تسلیم اظهارنامه‌های الکترونیکی است. سهولت استفاده از اظهارنامه الکترونیکی، صرفه‌جویی در وقت مؤدیان برای تکمیل و تسلیم اظهارنامه و پرداخت مالیات از یک سو و کاهش هزینه‌های اجرایی، دقت بیشتر اظهارنامه‌های مالیاتی، کاهش اشتباهات و کاهش حجم کار سازمان مالیاتی از سوی دیگر موجب ترغیب و اشتیاق دولت و مردم برای استفاده از اظهارنامه الکترونیکی در کشورهای پیشرو شده است. در مقایسه با دیگر خدمات آنلاین ارائه شده توسط دولت، تکمیل اظهارنامه مالیاتی به صورت الکترونیکی، یکی از پیشرفته‌ترین و گسترده‌ترین خدماتی است که ارائه شده است. در بخش دولتی با حرکت به سمت خدمات آنلاین، مقامات مالیاتی تمایل دارند تا در استفاده از فن‌آوری اطلاعات پیشرو باشند (Connolly & Bannister, 2008). فن‌آوری اطلاعات قبل از اینکه یک سیستم سخت‌افزاری و مجموعه‌ای از الگوها باشد، یک نظام فکری و فرهنگی است و می‌توان آن را فرهنگ تولید اطلاعات نامید. بدون ایجاد فرهنگ تولید اطلاعات، نظام فن‌آوری اطلاعات نمی‌تواند دوام داشته باشد؛ بنابراین، آنچه در فن‌آوری اطلاعات و اجرای مالیات ستانی الکترونیکی مهم است، این است که به تفکر اطلاعات گرا، زیرساخت‌های فناورانه، قانونی و پذیرش شهروندان که عامل کلیدی در توسعه ساختارهای الکترونیکی است نیز توجه شود (Stamoulis et al, 2002). بنابراین مطالعه نگرش رفتار پرداخت‌کنندگان مالیات بر اساس عوامل تأثیرگذار مربوط به آن‌ها

در زمینه استفاده از سیستم پرداخت اینترنتی حائز اهمیت است، چرا که این سیستم به صورت مرتب سالانه، استفاده می‌شود. در ایران موضوع دولت الکترونیک و تحولات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری در دهه هشتاد هجری شمسی اوج گرفت و مسئولان را بر آن داشت تا طرح دولت الکترونیک و نیز طرح تحول اقتصادی را به تصویب رسانده و عملیات اجرایی را برای گام نهادن در این مسیر آغاز نمایند. الکترونیکی شدن فعالیت‌های دولت که بخش مهمی از آن الکترونیکی شدن فرآیند مالیات ستانی است، آغاز گردیده است و زیرساخت‌های آن نیز تعریف و تا حدودی تأمین گردیدند. هر چند بر اساس رتبه‌بندی سازمان دولت‌های الکترونیک در سال ۲۰۱۳، میزان پذیرش دولت الکترونیک را برای ایران در حدود ۲۴ درصد عنوان کرده است، اما در سال‌های اخیر تلاش‌های بیشتر و جدیت فراوانی برای این تحول قابل مشاهده است. به گونه‌ای که به سازمان امور مالیاتی تنها ۳ سال فرصت داده شده است تا طرح جامع مالیاتی را تا پایان سال ۱۳۹۷ به طور کامل پیاده‌سازی نماید. این طرح جامع تبلور کامل دولت الکترونیک در بخش مالیات بوده و فرآیند مالیات ستانی و حسابداری و دریافت مالیات را کاملاً الکترونیک نموده و دیگر نیازی به مراجعه حضوری مؤدیان مالیاتی به ادارات امور مالیاتی نیست و به گفته مسئولان سازمان امور مالیاتی ارتباط تصویری و حضوری بین مؤدیان و ممیزان مالیاتی به‌طور کامل از میان برداشته می‌شود. در همین خصوص و در اصلاحیه قانون مالیات‌های مستقیم مصوب ۱۳۹۴/۰۴/۳۱، تکالیفی نه تنها برای سازمان امور مالیاتی بلکه برای سایر ارگان‌ها نیز دیده شده است، تا مسیر الکترونیکی شدن فرآیند مالیات ستانی هموارتر شود. از جمله سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و نیز وزارت راه و شهرسازی مکلف گردیده‌اند، سامانه الکترونیک املاک را راه‌اندازی نمایند تا از این طریق مالیات ستانی از منازل خالی تسهیل و تدقیق گردد. هر چند مهم‌ترین حرکت به سوی مالیات الکترونیکی، سامانه دریافت اظهارنامه الکترونیکی و پس از آن سامانه صورت معاملات فصلی موضوع ماده ۱۶۹ و ۱۶۹ مکرر قانون مالیات‌های مستقیم است که اطلاعات معاملات اشخاص را از منابع موجود جمع‌آوری نموده و به صورت الکترونیک در پرونده مؤدی مالیاتی قرار می‌دهد تا شرایط محاسبات منطقی‌تر و شفاف‌تر برای هر پرونده فراهم گردد.

بر این اساس و به منظور دستیابی به اهداف پژوهش، فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تدوین گردیده‌اند:  
فرضیه ۱: بین آسان بودن استفاده از سیستم الکترونیکی و تمایل مؤدیان مالیاتی به پرداخت الکترونیکی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲: بین سودمندی استفاده از سیستم الکترونیکی و تمایل مؤدیان مالیاتی به پرداخت الکترونیکی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۳: بین ریسک استفاده از سیستم الکترونیکی و تمایل مؤدیان مالیاتی به پرداخت الکترونیکی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۴: بین دسترسی به امکانات تکنولوژی استفاده از سیستم الکترونیکی و تمایل مؤدیان مالیاتی به پرداخت الکترونیکی رابطه معناداری وجود دارد.

ناظمی و همکاران (۲۰۰۸)، به بررسی سطح آمادگی مدیران و کارشناسان ذی‌ربط در استقرار اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی با توجه به الزامات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری این سیستم پرداختند. نتایج آنان حاکی از آن است که، یافته‌های حاصل از فرایند تحقیق و مشاوره با خبرگان رایانه و امور مالیاتی گرچه مدلی کاربردی برای تنظیم و ارائه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی را ارائه داده است، اما استقرار این سیستم به لحاظ کاستی ناشی از عدم آمادگی سازمان از جهت امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری از یک‌سو و نیاز به فرهنگ‌سازی از سوی دیگر دامنه زمانی خاص خود را جهت استقرار پایدار مدل پیشنهادی طلب می‌کند.

مشکی و همکاران (۲۰۰۸)، به بررسی اقتصاد شماره‌ای (دیجیتال)، دولت الکترونیکی و سیستم اظهارنامه الکترونیکی در ایران و نیز مدل‌ها و نظریه‌های علمی رایج در این زمینه از جمله نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری UTAUT و مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر پذیرش این سرویس الکترونیکی جدید توسط دولت، پرداختند. یافته‌های آنان منجر به ارائه مدلی شد که عوامل اصلی تشکیل‌دهنده آن، انتظار کارایی (سودمندی)، انتظار تلاش (سهولت استفاده)، تأثیرات اجتماعی و شرایط پشتیبانی‌کننده و تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک (عوامل مدل UTAUT) هستند. سایر نتایج می‌دهد، عواملی که در تمایل به استفاده از این خدمت تأثیر دارند به ترتیب: انتظار تلاش، تأثیرات اجتماعی و انتظار کارایی می‌باشند. به علاوه، عامل امضای دیجیتال بر عامل انتظار کارایی، تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد؛ درحالی‌که بر عامل انتظار تلاش تأثیر مثبت و معنی‌داری ندارد. همچنین، عامل مباحث فنی - زیرساختی، بر عامل انتظار تلاش و عامل انتظار کارایی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

اسکندری و اکبری (۲۰۱۱)، سعی کردند در بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران از طریق نظریه‌های علمی رایج در این زمینه از جمله؛ نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری، مهم‌ترین عواملی که بر پذیرش این سرویس الکترونیکی جدید دولت تأثیر دارند را شناسایی نمایند. به همین منظور تأثیر عواملی همچون انتظار کارایی، انتظار تلاش، تأثیرات اجتماعی و شرایط پشتیبانی‌کننده (عوامل مؤثر در نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری) به همراه عامل ریسک احساس شده بر روی پذیرش اظهارنامه الکترونیکی به‌عنوان فرضیه‌های تحقیق در نظر گرفته می‌شوند. نتایج حاکی از آن است که، با توجه به آزمون کای دو و ضریب همبستگی پیرسون، مشخص شد که عامل ریسک احساس شده تأثیر معنی‌داری بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی ندارد؛ و همچنین عوامل مباحث فنی - زیرساختی و مسائل قانونی (امضاء دیجیتال) به طور معنی‌داری پذیرش اظهارنامه الکترونیکی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

ملکی نجفدر و همکاران (۲۰۱۲)، با بکارگیری مدل دیویس، به دنبال یافتن پاسخ این سؤال بودند که؛ آیا مؤدیان مالیاتی حاضر به پذیرش خدمات مالیات الکترونیکی هستند؟ نتایج آنان نشان می‌دهد که پذیرش خدمات مالیات الکترونیکی توسط مؤدیان مالیاتی با متغیرهای سهولت استفاده از خدمات اینترنتی، سودمند بودن استفاده از سیستم اینترنتی، دسترسی به امکانات تکنولوژیکی و ویژگی‌های جمعیت شناختی مؤدیان رابطه مثبت و مستقیم و با ریسک استفاده از سیستم اینترنتی رابطه معکوس دارد.

علیانی نژاد و همکاران (۲۰۱۲)، به بررسی جایگاه مالیات الکترونیک، اهمیت و مزایای آن و تأثیر مالیات الکترونیک بر درآمد مالیاتی کشور پرداختند. آنان مدعی شدند، مالیات الکترونیک از نتایج اجرای طرح کلان دولت الکترونیک است. رشد این طرح نوظهور در کشور نیازمند توجه بیشتر به شهروند الکترونیک است. این طرح در جهت جمع‌آوری مالیات باکیفیت بیشتر نسبت به حالت کاغذی آن، گام مهمی از گام‌های دولت الکترونیک است. همچنین با هدف‌گیری مزایای طرح مالیات الکترونیک در جهت افزایش کمیت و کیفیت آن در سطوح مورد نیاز و تلاش در حل مشکلات این طرح امیدواری بسیاری در افزایش سطح درآمدهای مالیاتی دولت به وجود خواهد آمد؛ بنابراین انتظار بر این است، در بستر فناوری اطلاعات و به‌کارگیری علوم انسانی مشکلات جمع‌آوری مالیات، این شریان حیاتی اداره کشور حل گردد.

وانگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) با به کارگیری مدل پذیرش تکنولوژی و با نمونه‌ای بالغ بر ۲۶۰ مؤدی دریافت، قابلیت اعتماد سیستم‌های پرداخت مالیات الکترونیکی، نقش بسیار پررنگی در میزان رضایت و پذیرش سیستم پرداخت مالیات الکترونیکی دارد. وی همچنین اظهار می‌دارد، میزان دانش کامپیوتری افراد در سهولت به کارگیری سیستم‌های الکترونیکی و موفقیت آن نقش مهمی دارد.

فو و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) با اشاره به سرمایه‌گذاری‌های گسترده دولت تایوان در زمینه فن‌آوری اطلاعات و ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان و با به کارگیری مدل پذیرش تکنولوژی به بررسی رویکرد مؤدیان نسبت به خدمات الکترونیکی مالیات پرداخته‌اند. آنان دریافتند ویژگی فردی افراد و تفهیم سیستم به آنان از عوامل تعیین‌کننده در میزان به کارگیری و رضایت از سیستم‌های الکترونیکی مالیات است. نتایج آنان همچنین حاکی از مقاصد رفتاری متفاوت در سیستم مالیات دستی و الکترونیک است.

کاپچوک<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) به میزان بالای عدم مشارکت در برنامه‌های مختلف مالیاتی توسط مؤدیان حقیقی می‌پردازد. آنان ارائه خدمات مالیاتی را به صورت الکترونیک و تغییر سیاست مالیاتی را از ساختار سنتی به ساختار الکترونیکی جدید یکی از عوامل اصلی افزایش میزان مشارکت مؤدیان در برنامه‌های مالیاتی می‌دانند.

اوزگن<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) با یک بررسی مقایسه‌ای در بین کشورهای اروپایی دریافت روند ارائه خدمات الکترونیک دولت‌ها، از جمله خدمات مالیاتی الکترونیک در حال توسعه است، که به موازات آن مدیریت این سیستمها نیز بایستی روندی روبه‌جلو ببیند. او خدمات الکترونیکی مورد ارائه را به ۹ بخش طبقه‌بندی نمود و یک شاخص خدمات الکترونیک مالیات، ارائه نمود. بر اساس این شاخص وی اشاره می‌نماید در بین کشورهای اروپایی، فرانسه از نظر ارائه خدمات مناسب و باکیفیت بالا و مورد پذیرش مخاطبان در رتبه اول کشورهای اروپایی قرار دارد. پس از فرانسه، کشورهای سوئد، استونی و انگلستان قرار دارند.

چن و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) به بررسی عوامل مؤثر بر مالیات اینترنتی در فیلیپین پرداختند. آن‌ها با به کارگیری مدل موفقیت تکنولوژی به بررسی عواملی همچون اعتماد به تکنولوژی، اعتماد به دولت، اعتماد به وبسایت دولت الکترونیک و تجربیات پیشین مؤدیان پرداختند. نتایج آن‌ها نشان می‌دهد اعتماد به تکنولوژی، اعتماد به دولت و تجربیات پیشین مؤدیان اثرات مستقیمی بر موفقیت مالیات ستانی اینترنتی دارد. از میان این عوامل کیفیت اطلاعات، بیشترین اثر را بر سودمندی و رضایت مؤدیان دارد. به طور کلی آنان دریافتند مؤدیان فیلیپینی برای سیستم الکترونیکی ابراز و پرداخت مالیات ارزش قائل هستند. روش پژوهش مورد استفاده در این پژوهش به شرح زیر بوده است:

مطالعه حاضر از نظر هدف، کاربردی؛ از نظر فلسفه، اثبات‌گرایی و در برخی قسمت‌ها تفسیری است و علاوه بر آن با رویکرد استقرایی و به صورت پیمایشی انجام خواهد گرفت.

متغیر وابسته این پژوهش، نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به پیاده‌سازی سازوکار مالیات الکترونیک در استان فارس است. متغیرهای مستقل پژوهش نیز عبارت‌اند از:

- آسان بودن استفاده از سیستم اینترنتی: به منزله راحت‌تر شدن پرداخت‌کنندگان در پرداخت الکترونیکی مالیات نسبت به پرداخت سنتی.
- سودمندی استفاده از سیستم اینترنتی: به منزله اینکه پرداخت به صورت الکترونیکی نسبت به سنتی، عملکرد کاری را در بستر سازمانی بهبود می‌بخشد.
- ریسک استفاده از سیستم اینترنتی: به منزله این است که پرداخت‌کنندگان مالیات نسبت به انجام کار و پرداخت به صورت الکترونیکی تردید داشته و عدم قطعیت نسبت به نتایج آن دارند.
- دسترسی به امکانات تکنولوژیکی استفاده از سیستم اینترنتی: آیا سازمان مالیاتی برای پرداخت مالیات به صورت الکترونیکی، تجهیزات کامپیوتری، سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و حتی شبکه اینترنتی مناسبی در اختیار پرداخت‌کنندگان قرار می‌دهد یا خیر؟

<sup>1</sup> Wang

<sup>2</sup> Fu et al

<sup>3</sup> Kopcuk

<sup>4</sup> Ozgen

<sup>5</sup> Chen

جامعه مورد بررسی در این پژوهش مؤدیان حقیقی و حقوقی سازمان امور مالیاتی شهر شیراز است. نمونه مورد بررسی با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران به شرح زیر انتخاب شده‌اند.

$$n = Z^2 Pq/d^2$$

به‌گونه‌ای که:

$$n = \text{حجم نمونه}$$

$$Z = \text{مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱/۹۶ است}$$

$$P = \text{مقدار نسبت صفت موجود در جامعه است. اگر در اختیار نباشد می‌توان آن را ۵/۰ در نظر گرفت. در این حالت}$$

مقدار واریانس به حداکثر مقدار خود می‌رسد.

$$q = \text{درصد افرادی که فاقد آن صفت در جامعه هستند (} q = 1 - p \text{)}$$

$$d = \text{مقدار اشتباه مجاز}$$

در پژوهش حاضر به منظور پاسخ‌گویی به سؤالات پژوهش از ابزار پرسش‌نامه و مصاحبه استفاده شده است. پرسش‌نامه طراحی شده، ابعاد مختلف مؤثر بر پذیرش سیستم الکترونیکی ابراز و پرداخت مالیات را در بر می‌گیرد. این پرسش‌نامه شامل دو بخش است. بخش اول شامل ۸ سؤال عمومی است که اطلاعات و ویژگی‌های فردی و نیز سوابق کاری و توانمندی آنان در فن‌آوری اطلاعات را می‌سنجد. بخش دوم شامل ۱۷ پرسش تخصصی است که سؤالات ۱ تا ۴ به منظور ارزیابی متغیر آسان بودن، طراحی گردیده است. سؤالات ۵ لغایت ۸ به منظور ارزیابی و اندازه‌گیری متغیر سودمندی مورد استفاده قرار گرفته است. سؤالات ۹ تا ۱۳ متغیر ریسک را می‌سنجد و سؤالات ۱۴ تا ۱۷ دسترسی به فن‌آوری اطلاعات را مورد ارزیابی و آزمون قرار می‌دهد.

این پرسش‌نامه در اختیار طیف گسترده‌ای از مؤدیان ادارات امور مالیاتی مختلف شیراز قرار گرفته است. به منظور قابلیت تعمیم نتایج، سعی شده مخاطبین پرسش‌نامه‌ها، هم از بخش شرکت‌ها و هم از بخش مشاغل و اشخاص حقیقی انتخاب گردند؛ بنابراین پرسش‌نامه‌ها بین مؤدیان ادارات مختلف امور مالیاتی شیراز توزیع گردیدند. در همین راستا پرسش‌نامه‌ها بین ۳۱۷ مؤدی مالیاتی در ادارات مختلف امور مالیاتی شیراز توزیع گردید و ۲۸۵ پرسش‌نامه تکمیل شده، جمع‌آوری گردید. ۶ مورد از پرسش‌نامه‌های جمع‌آوری شده قابل استفاده نبودند و ۲۷۹ مورد قابل استفاده بودند.

خلاصه اطلاعات گردآوری شده از بخش اول پرسش‌نامه به شرح جدول شماره ۱ است. از مجموع ۲۷۹ پرسش‌نامه‌های بازگشت شده، تعداد ۱۹۸ مورد توسط مردان (تقریباً ۷۱ درصد) و ۸۱ مورد توسط زنان (تقریباً ۲۹ درصد) پاسخ داده شده‌اند.

جدول شماره (۱): آمار پرسش‌نامه‌ها

تعداد کل پرسش‌نامه‌ها	پرسش‌نامه‌های برگشت شده	حذفیات	پرسش‌نامه‌های قابل استفاده
۳۱۷	۲۸۵	۶	۲۷۹

اطلاعات گردآوری شده از پرسش‌نامه‌هایی که بین افراد نمونه انتخاب می‌شوند از طریق مدل‌های آماری مناسب تحلیل شد. پرسش‌نامه‌های جمع‌آوری شده به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفته‌اند. به طور کلی در انجام این پژوهش از تحلیل عاملی برای پی بردن به اجزای زیر بنایی مؤلفه‌های اصلی استفاده می‌شود. از آزمون‌های کیزر مایر اولکین جهت بررسی کفایت تعداد نمونه و جهت بررسی معنی‌داری همبستگی داده‌ها و همچنین از آزمون دوربین واتسون و تی و F فیشر استفاده گردیده است. همچنین از آزمون تی تک متغیره برای مقایسه میانگین نمرات با میانگین طیف در این پژوهش استفاده شده است. پایایی پرسشنامه بر اساس آزمون کرونباخ مشخص گردیده است.

### ۳- بحث و نتایج

تعداد کل ۳۱۷ پرسش‌نامه بین مؤدیان مالیاتی توزیع گردید، که ۲۸۵ مورد از آن برگشت شد. ابتدا آزمون‌های اولیه شامل فرض نرمال بودن، همگن بودن و خطی بودن داده‌ها انجام شد و ۶ مورد از پرسش‌نامه‌ها از محاسبات حذف گردید و در نهایت ۲۷۹ پرسش‌نامه قابل استفاده تشخیص گردید. در ادامه تحلیل عاملی اکتشافی اجرا شده و برای تعیین ارتباط و اثرگذاری متغیرها از

مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. از مجموع ۲۷۹ پرسش‌نامه‌ی این پژوهش، تعداد ۱۹۸ مورد یعنی حدوداً ۷۱ درصد از پاسخ‌گویان را مردان و تعداد ۸۱ مورد یعنی تقریباً ۲۹ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. بیشتر مخاطبین را گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال تشکیل می‌دهند. به طوری که تقریباً ۵۶ درصد از پاسخ‌گویان (۱۵۶ تن) را افراد این گروه سنی تشکیل داده بودند. گروه بعدی یعنی رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال با میزان تقریبی ۲۳ درصد (۶۴ تن) رده دوم را به خود اختصاص داده و گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال نیز با حدود ۱۷ درصد (۴۷ تن) رده بعدی را به خود اختصاص داده است. ۴ درصد باقیمانده نیز سن بالای ۵۰ سال داشته‌اند. لازم به ذکر است هیچ یک از پاسخ‌گویان سن کمتر از ۲۰ سال نداشته‌اند. خلاصه آمار توصیفی در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

جدول شماره (۲): آمار توصیفی

شرح	طبقه‌بندی	تعداد	درصد	شرح	طبقه‌بندی	تعداد	درصد	
سن	کمتر از ۲۰ سال	۰	۰	تجربه تکمیل اظهارنامه	کمتر از ۵ سال	۴۲	۱۵	
	۲۰-۳۰ سال	۶۴	۲۳		۵ تا ۱۰ سال	۹۲	۳۳	
	۳۱-۴۰ سال	۱۵۶	۵۶		۱۱ تا ۱۵ سال	۱۱۴	۴۱	
	۴۱-۵۰ سال	۴۷	۱۷		بیش از ۱۵ سال	۳۱	۱۱	
	بیش از ۵۰ سال	۱۲	۴		جمع	۲۷۹	۱۰۰	
جنسیت	جمع	۲۷۹	۱۰۰	تکمیل اظهارنامه توسط پاسخگو	بلی	۱۷۹	۶۴	
	زن	۸۱	۲۹		خیر	۱۰۰	۳۶	
	مرد	۱۹۸	۷۱		جمع	۲۷۹	۱۰۰	
	جمع	۲۷۹	۱۰۰		داشتن تحصیلات دانشگاهی	بلی	۲۳۲	۸۳
	کارکنان مالی	۸۹	۳۲			خیر	۴۷	۱۷
مدیرعامل	۲۲	۸	جمع	۲۷۹		۱۰۰		
مشاور مالیاتی	۶۴	۲۳	رشته تحصیلی	حسابداری و امور مالی		۱۱۶	۵۰	
مغازه‌دار	۷۵	۲۷		اقتصاد و مدیریت		۳۷	۱۶	
تولیدکننده	۰	۰		حقوق و علوم قضایی	۱۶	۷		
بازرگان	۱۷	۶		سایر	۶۳	۲۷		
سایر	۱۲	۴		جمع	۲۳۲	۱۰۰		
شغل	جمع	۲۷۹	۱۰۰	آشنایی با رایانه	بسیار کم	۲۵	۹	
	جمع	۲۷۹	۱۰۰		کم	۷۲	۲۶	
	جمع	۲۷۹	۱۰۰		متوسط	۱۲۳	۴۴	
	جمع	۲۷۹	۱۰۰		زیاد	۳۷	۱۳	
	جمع	۲۷۹	۱۰۰		خیلی زیاد	۲۲	۸	
	جمع	۲۷۹	۱۰۰		جمع	۲۷۹	۱۰۰	
	جمع	۲۷۹	۱۰۰					

به منظور ارزیابی برازش مدل از شاخص‌های روایی و پایایی استفاده شده است. پایایی مدل از طریق سنجش آلفای کرونباخ و معیار پایایی ترکیبی سازه‌ها استفاده شده است. در صورتی که ضرایب بیش از ۰/۷ باشد، نشان دهنده آن است که مدل از برازش خوبی برخوردار است. نتایج حاصل از این آزمون‌ها در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

جدول شماره (۳): ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

عنوان در مدل	متغیرهای مکنون	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha > 0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (Alpha > 0.7)
نگرش مؤدیان مالیاتی	TPA	۰/۸۶۹	۰/۹۰۹
آسان بودن	EU	۰/۸۷۱	۰/۹۴۲
سودمندی	USFL	۰/۹۵۳	۰/۹۹۱
ریسک	RISK	۰/۸۱۶	۰/۷۸۶
دسترسی به تکنولوژی	SAVL	۰/۷۵۴	۰/۸۳۶

همان‌گونه که در جدول فوق قابل مشاهده است تمامی ضرایب بیش از ۰/۷ است، که این حاکی از آن است که مدل از برازش خوبی برخوردار است. همچنین به منظور ارزیابی روایی مدل از شاخص روایی همگرا استفاده شده است. برای این منظور میانگین



واریانس استخراجی AVE محاسبه شده است. روایی همگرا به بررسی میزان همبستگی هر سازه با متغیرهای (شاخص‌ها) خود می‌پردازد. معیار AVE محاسبه شده توسط نرم‌افزار، برای این منظور به کار می‌رود. مقدار مناسب برای AVE، ۰/۵ به بالاست. نتایج حاصل شده در جدول ۴ ارائه شده‌اند.

جدول شماره (۴): میانگین واریانس استخراجی (AVE)

عنوان در مدل	متغیرهای مکنون	میانگین واریانس استخراجی (AVE > 0.7)
نگرش مؤدیان مالیاتی	TPA	۰/۸۶۴
آسان بودن	EU	۰/۷۸۵
سودمندی	USFL	۰/۹۲۷
ریسک	RISK	۰/۸۴۴
دسترسی به فناوری	SAVL	۰/۷۹۲

نتایج ارائه شده در جدول ۴ بیانگر آن است که مدل از روایی مناسبی برخوردار است و بنابراین برآزش مدل در سطح قوی ارزیابی می‌شود.

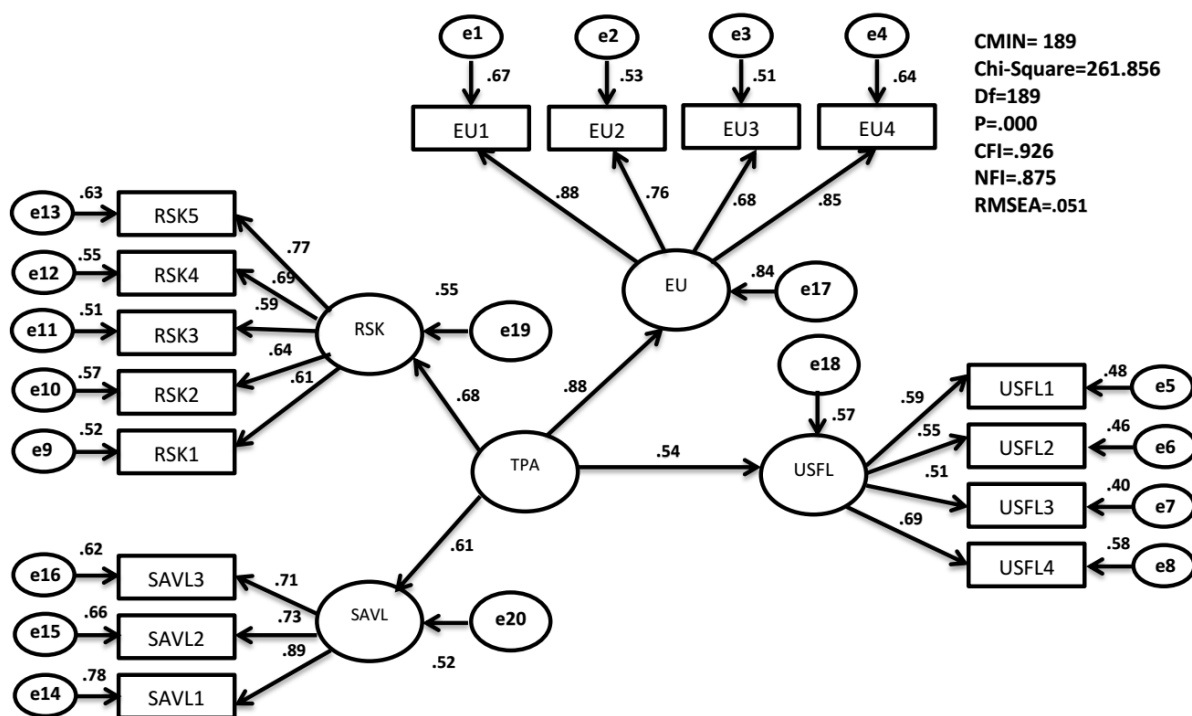
مدل معادلات ساختاری، برای تحلیل اثرگذاری هم‌زمان متغیرهای پنهان مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این پژوهش به منظور دستیابی به اهداف پژوهش و جهت آزمون فرضیه‌ها از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده گردید. نتایج حاصل از تحلیل‌ها در شکل شماره ۱ ارائه شده است. در این مدل مفید بودن، آسان بودن، ریسک و در دسترس بودن سیستم به عنوان متغیرهای اصلی و آشکار مورد تحلیل قرار گرفته‌اند، که هر کدام با یک آزمون مرتبه دوم توسط متغیرهای مکنون دیگری تعریف و تحلیل شده‌اند (Li et al, 2010).

همان‌گونه که در شکل ۱ نمایش داده شده است، میان آسان بودن (EU) سیستم الکترونیک و نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به سیستم الکترونیک مالیات (TPA) رابطه مستقیم و با ارزش آماری ۰/۸۸ وجود دارد. این بدان معنا است که، هر یک واحد تغییر در نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به سیستم الکترونیک مالیات، تحت تأثیر تغییرات ۸۸ درصدی انحراف استاندارد متغیر آسان بودن سیستم الکترونیک مالیات می‌گردد؛ بنابراین نتایج این آزمون با نتایج به دست آمده توسط هانگ و همکاران (۲۰۰۶) هم‌راستا است، بنابراین فرضیه اول در خصوص ارتباط آسان بودن و نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به سیستم مالیات ستانی الکترونیک تأیید می‌گردد. با توجه به آمار توصیفی که نشان‌دهنده آن است که بالغ بر ۸۰ درصد پاسخ‌دهندگان دانش رایانه‌ای متوسط و کمتر از آن دارند، این نتیجه دور از انتظار نیست که اغلب آنان نگران توانایی کار با سیستم باشند، به همین منظور آسان بودن سیستم نکته مهمی است که در نگرش مؤدیان نسبت به این سامانه از اهمیت بسیار قابل توجهی برخوردار است. بر اساس این نتایج به سازمان امور مالیاتی پیشنهاد می‌گردد با بررسی‌های کارشناسی و انجام پژوهش‌های میدانی، اقدام به ساده‌سازی این سامانه نماید. به‌گونه‌ای که حدود ۸۰ درصد افراد دارای دانش نه‌چندان بالای رایانه بتوانند، بدون نگرانی با سامانه مالیات الکترونیک کار کنند. در این صورت احتمال اشتباه و مشکلات بعدی بابت اصلاح آن برای مؤدی و نیز سازمان امور مالیاتی نیز کاهش می‌یابد.

جهت دستیابی به اهداف پژوهش و آزمون فرضیه دوم چگونگی ارتباط سودمندی (USFL) و نگرش مؤدیان مالیاتی مورد آزمون قرار گرفته است که مشخص گردید، رابطه مستقیم با ارزش آماری ۰/۵۴ وجود دارد. به عبارت دیگر ارتباط بااهمیتی میان مفید بودن سیستم مالیات ستانی الکترونیک و نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به این سیستم وجود دارد، هر چند این رابطه به اندازه رابطه موجود در فرضیه اول قوی نیست، اما از نظر آماری دارای اهمیت است. با نگاهی به آمار توصیفی مشخص می‌گردد، بالغ بر ۵۰ درصد پاسخ‌گویان افراد باتجربه‌ای هستند که بیش از ۱۰ سال اظهارنامه ارائه نموده‌اند؛ بنابراین افراد در صورتی حاضر به استفاده از سیستم مالیات ستانی الکترونیک هستند که این سیستم را سودمند بدانند و در غیر این صورت احتمالاً تمایلی به تغییر وضعیت جاری خود ندارند. در نتیجه حاصل آزمون فرضیه دوم با آنچه انتظار می‌رفت، در تطابق است. در این خصوص پیشنهاد

می‌گردد، سازمان امور مالیاتی با انجام پروژه‌های پژوهشی مختلف و نیز استفاده از نظر پاسخ‌دهندگان صاحب‌نظر اقدام به افزایش سودمندی سامانه خود نماید.

برای پی بردن به ارتباط نگرش مؤدیان و ریسک سیستم مالیات‌ستانی الکترونیک (RISK) فرضیه سوم طراحی و مورد آزمون قرار گرفته است. همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد، ارتباط مستقیم با مقدار آماری  $0/68$  میان متغیرها موجود است. این نتیجه حاکی از آن است که هر  $68$  درصد تغییر در انحراف استاندارد متغیر ریسک منجر به یک واحد تغییر در نگرش مؤدیان نسبت به سیستم می‌گردد؛ بنابراین فرضیه سوم نیز تأیید می‌گردد، که این نتیجه با نتایج یوریک و همکاران (۲۰۰۶) هم‌راستا است. بخش قابل توجهی از پاسخ‌دهندگان به پرسش‌نامه‌ی این پژوهش تحصیلات دانشگاهی داشته و از وجود ریسک در سیستم‌های الکترونیکی آگاهی دارند. همچنین با مرور آمار توصیفی مشخص می‌گردد که، نزدیک به یک‌سوم از جامعه آماری پژوهش را کارکنان مالی واحدهای اقتصادی تشکیل می‌دهد، که ذاتاً نوعی محافظه‌کاری پیش‌زمینه‌ی تصمیمات آنان را تشکیل می‌دهد. در نتیجه انتظار می‌رود که نگرانی از بابت ریسک سیستم در نگرش مؤدیان نسبت به سامانه الکترونیک مالیات اثرگذار باشد. با توجه به اقدامات قابل توجه صورت گرفته از سوی سازمان امور مالیاتی کشور پیشنهاد می‌گردد؛ با تشریح ابعاد مختلف امنیت سیستم و فرهنگ‌سازی مناسب، نگرانی مؤدیان مالیاتی را نسبت به ریسک سیستم مالیات‌ستانی الکترونیک تا حدود زیادی کاهش دهد.



شکل شماره (۱): نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری

به منظور ارزیابی ارتباط در دسترس بودن امکانات تکنولوژیکی و نگرش مؤدیان مالیاتی، فرضیه چهارم مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج همان‌گونه که در شکل شماره ۱ نمایش داده شده است حاکی از وجود رابطه مستقیم و با ضریب اهمیت  $0/61$  است. این بدان معنا است که چنانچه انحراف استاندارد دسترسی به تکنولوژی  $61$  درصد تغییر کند، نگرش مؤدیان به‌طور هم‌زمان  $1$  واحد تغییر می‌کند. این نتایج با یافته‌های مصطفی و نورمالا (۲۰۱۵) هم‌راستا است. با توجه به آنکه بالغ بر  $60$  درصد پاسخ‌دهندگان خودشان اقدام به ارسال اظهارنامه الکترونیک می‌نمایند، در دسترس بودن سیستم برایشان بسیار مهم است. در نتیجه با توجه به طیف کاربران این سامانه مشخص است که در دسترس بودن سیستم، اثرات مهمی در نگرش مؤدیان مالیاتی دارد. به‌گونه‌ای که بیش از  $60$  درصد پاسخ‌دهندگان ابراز نموده‌اند، تمایل دارند سیستم الکترونیک مالیاتی را از طریق یک برنامه کاربردی بر روی تلفن همراه خود داشته باشند؛ بنابراین با توجه به آنکه بسیاری از مؤدیان نگران دسترسی به امکانات

تکنولوژیکی برای ارسال اطلاعات مالی خود هستند، وجود سازوکار ارسال اطلاعات به صورت غیر برخط و نیز طراحی برنامه کاربردی برای نصب بر روی تلفن همراه می تواند منجر به بهبود نگرش مؤدیان نسبت به سامانه مذکور گردد. به طور کلی این پژوهش به دنبال بررسی نگرش مؤدیان مالیاتی نسبت به سامانه الکترونیکی مالیات ستانی پیاده سازی شده در سازمان امور مالیاتی بوده است. این پژوهش پس از استقرار کامل سامانه الکترونیک مالیات ستانی در سازمان امور مالیاتی انجام می گردد، تا تمام مؤدیان پس از اجرای سیستم و آشنایی با این سامانه اقدام به پاسخ گویی و طرح نگرش خود از سیستم بپردازند. پیش از این نیز پژوهش هایی مشابه انجام شده است، اما تفاوت این پژوهش با موارد قبلی آن است که این پژوهش در موقعیت زمانی انجام می گردد که تمامی مؤدیان این سامانه را به طور مستقیم یا غیرمستقیم تجربه کرده اند و قطعاً نظرات مؤثرتری دارند. برای این منظور از مدل پذیرش فن آوری دیویس استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که هر چهار فرضیه پژوهش تأیید شده است، به طوری که خواسته مؤدیان مالیاتی آسان بودن سیستم مالیات ستانی الکترونیک است و پس از آن قابلیت اطمینان به سیستم و به عبارتی کاهش ریسک سیستم مذکور است. همچنین میزان در دسترس بودن امکانات تکنولوژیکی و مفید بودن سامانه الکترونیک در درجات بعدی اهمیت، از دیدگاه مؤدیان مالیاتی قرار می گیرند.

بر اساس نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می گردد:

- به سازمان امور مالیاتی پیشنهاد می گردد با توجه به آنکه طیف گسترده ای از مؤدیان آشنایی نسبی کمی با رایانه و فن آوری های الکترونیک دارند و تأکید زیادی بر آسان بودن سیستم الکترونیک مالیات ستانی دارند، تا حد امکان نسبت به آسان سازی به کارگیری سامانه الکترونیک و نیز برگزاری دوره های کاربردی چگونگی به کارگیری سامانه اقدام نماید. همچنین توصیه می گردد امنیت سیستم را تا حد امکان افزایش داده و موجب کاهش ریسک سامانه الکترونیک گردند. تا از این طریق، اطمینان مؤدیان مالیاتی به سامانه افزایش یافته و تلاش برای کتمان واقعیت کاهش یابد.
  - به سازمان های متولی فن آوری اطلاعات و ارتباطات پیشنهاد می گردد با توجه به حرکت همه جانبه نهادهای دولتی به سوی دولت الکترونیک، اقداماتی مؤثر در راستای توسعه فن آوری اطلاعاتی در همه جای کشور و امکان دسترسی به امکانات تکنولوژیکی برابر و با کیفیت برای تمامی اقشار جامعه صورت پذیرد.
  - به مؤدیان مالیاتی توصیه می گردد با توجه به الکترونیکی شدن بسیاری از امور جاری در دولت الکترونیک، دانش خود را در زمینه رایانه و سیستم های الکترونیک افزایش داده و تلاش نمایند اطلاعات بنگاه اقتصادی خود را شخصاً و با میزان خطای کمتر از طریق سامانه الکترونیک ابراز نمایند.
- با توجه به یافته های پژوهش و نیز محدودیت های حاکم در انجام این پژوهش، انجام پژوهش های زیر به پژوهش گران پیشنهاد می گردد:

- انجام پژوهشی مشابه با جامعه آماری گسترده تر و در صورت امکان انجام آن در سطح کشور به منظور ارزیابی بهتر نگرش کلی مؤدیان در سطح کشور و بهبود ساختار سامانه مالیات ستانی الکترونیک.
- انجام پژوهش مشابه با به کارگیری سایر مدل های مربوط به پذیرش فن آوری اطلاعات در زمینه امور مالیاتی و سنجش دیدگاه مؤدیان مالیاتی.
- انجام پژوهش مشابه به منظور اکتشاف عوامل اثرگذار بر کیفیت سیستم مالیات ستانی الکترونیک استقرار یافته و پذیرش آن از سوی مؤدیان مالیاتی.

#### سپاس گذاری ها

آنچه مسلم است در انجام یک پژوهش علمی و به بار نشستن نتایج آن افراد بسیاری نقش آفرینی می کنند که نام بردن از تمامی آنان در این مقاله نمی گنجد، اما بر خود لازم می دانیم از همکاری صمیمانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد صفاشهر و به ویژه معاونت محترم پژوهش و فن آوری بابت حمایت هایشان قدردانی به عمل آوریم. علاوه بر آن از داوران محترم مجله و راهنمای های آنان تشکر به عمل می آید. همچنین از اداره کل امور مالیاتی استان فارس به خاطر نگرش علمی و پژوهشی حاکم بر فضای اداری و اجرایی آن اداره کل و همکاری آنان در پیشبرد اهداف این پروژه علمی کمال تشکر را داریم.

- 1- Aryati Juliana, Sulaiman., Ahmad Zamil, Abd. Khalid., And Idawati., Ibrahim. (2005). Perceptions of Electronic Filing (E-Filing) Among Tax Agents in northern of Malaysia. Faculty of Accountancy, UUM. 253-259.
- 2- Azleen, Ilias., Mohd Zulkeflee, Abd Razak., And Mohd Rushdan, Yaso. (2009). Taxpayers' Attitude In Using E-Filing System: Is There Any Significant Difference Among Demographic Factors? *Journal of Internet Banking and Commerce*. 14(1), 284-301.
- 3- Ajzen, Icek. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*. 50(2), 179-211.
- 4- Che Azmi, Anna., And Bee, Ng Lee. (2010). The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. *Electronic Journal of e-Government*. 8(1), 13-22.
- 5- Chen, Jengchung V., Jubilado, Roppe Jenice M., Capistrano, Erik Paolo S., And Yen, David C. (2015). Factors affecting online tax filing – an application of the IS success model and trust theory. *Journal of Computers in Human Behavior*. 43, 251–262.
- 6- Chin, Wynne W., And Todd, Peter A. (1995). On the use, usefulness, and ease of use of structural equation modeling in MIS research. *MIS Quarterly*, 19(2), 237-246.
- 7- Chang, I-Chiu., Li, Yi-Chang., Hung, Won-Fu., And Hwang, Hisn-Ginn. (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax filing systems. *Government Information Quarterly*, 22(3), 389-410.
- 8- Connolly, Regina., And Bannister, Frank. (2008). e-tax filing & service quality: the case of revenue online service. *European Journal of Information System*, 19, 649-667.
- 9- Denise, Edwards. (2008). E-Filing and E-Payments – The Way Forward. Paper presented at Caribbean Organization of Tax Administration (COTA) General Assembly Belize City.
- 10- Davis, Fred D. (1989). Perceived usefulness perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340.
- 11- Eskandari, Mahdi., And Akbarian, Reza. (2011). Influencing factors on Technology Acceptance in Tax System; Evidences from Qazvin Province. *Journal of Tax Research*, 19(11), 221-244.
- 12- Fishbein, Martin., And Ajzen, Icek. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research. Reading, MA: Addison-Wesley.
- 13- Fu, Jen-Ruei., Farn, Cheng-Kiang., And Chao, Wen-Pin. (2006). Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions. *Journal of Information Management*, (43), 109-126.
- 14- Kopczuk, Wojciech. (2006). Tax Simplification and Tax Compliance: An Economic Perspective. In: Bridging the Tax Gap. Addressing the Crisis in Tax Administration, Edited by Max Sawicky, Washington, DC: Economic Policy Institute, 111-143.
- 15- Li, Lu., Xia, Jun., Xu, Chong-Yu., And Singh, V. P. (2010). Evaluation of subjective factors of the GLUE and comparison with the formal Bayesian method in uncertainty assessment of hydrological models. *Journal of Hydrology*, 390(3-4), 210-221.
- 16- Mahmoud Zadeh, Mahmood., And Hasan Zadeh, Mohamad. (2006). Tax on Electronic Commerce: Steps in Setting act of Taxes on E-Commerce. *Journal of Economic Research and Policies*, (37,38). 85-117.
- 17- Maleki Najafdar, Ali Reza., Rasouli Shemirani, Reza., And Roustaa, Mamood. (2012). Investigating Influential Factors on Technology Acceptance and Implication Based on Davis Model, Case of South Tehran. *Journal of Tax Research*, (14), 135-167.
- 18- Meshki, Mahdi., Yaqoubian Maryami, Morteza., And Hemmati Asia Berki, Mahdi. (2012). Structural Modeling for Electronic Taxation: Case study in Fars Province. *Accounting Empirical Research Journal*, 2(5), 93-112.
- 19- Mohsin, Ahmad., And Raha, Othman. (2007). Implementation of Electronic Government in Malaysia: Status and Potential for Better Service to the Public. *Public Sector ICT Management Review*, 1(1), 2-10.
- 20- Mostapha, Bojuwon. (2015). Factors Influencing Income Taxpayers Reaction Towards E-Tax System Adoption in Nigeria. *Fountain Journal of Management and Social Sciences*, 4(2), 32-43.

- 21-Nazemi, Shamsodin., Mortazavi, Sayid., And Amini, Nahid. (2008). Feasibility electronic Filling System: Case of Razavi Khorasan Province. *Journal of Science and Development*, 15(25), 87-111.
- 22-OlyaeiNezhad, Ali., AbouJafari, Mohammad Reza., And ArabTaheri, Saied. (2012). Effect of Electronic Filling on the Government Revenue. Accounting, Finance and Investment Conference. Applied Scientific Comprehensive University, Gorgan, Iran. Available in [http://www.civilica.com/Paper-CAFMO1-CAFMO1\\_028.html](http://www.civilica.com/Paper-CAFMO1-CAFMO1_028.html).
- 23-Ozgen, Ferhat. (2011). Classification of Electronic Tax Services and Comparison of E-Tax Management Systems in the European Countries. *SDU the Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 17(1), 63-80.
- 24-Pirnia, Hosien. (1976). Public Finance: Taxes and Budgets. 8th edition. Tehran, Amirkabir Publisher.
- 25-Rogers, Everett. (1995). Diffusion of innovations. 4th edition. New York: Free Press.
- 26-Segars, Albert H., And Grover, Varun. (1993). Re-Examining Perceived Ease of Use and Usefulness: A Confirmatory Factor Analysis. *MIS Quarterly*, 17(4), 517-522.
- 27-Hung, Shin-Yuan., Chang, Chia-Ming., And Yu, Ting-Jing. (2006). Determinants of user acceptance of e - government services: the case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97-122.
- 28-Stamoulis, Dimitrios., Karellis, Panagiotis., And Martakos, Drakoulis. (2002). An approach and model for assessing the business value of e banking distribution channels: evaluation as communication. *International journal of information management*. 22(4), 247-261.
- 29-Wang, Yi-Shun. (2002). The adoption of electronic tax filing systems: an empirical study. *Journal of Government Information Quarterly*, 20(4), 333-352.

